

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO POUŽÍVÁNÍ MOL GO

MOL Česká republika, s.r.o

Sídlo: Purkyňova 2121/3, Nové Město, 110 00 Praha

IČ: 49450301

(dále jen **MOL**)

Zákaznický servis:

Cortex a.s.

Telefonní číslo: +420 241 080 800

E-mailová adresa: info@molcesko.cz

Webové stránky: www.molcesko.cz

1. Úvodní ustanovení
2. Výklad pojmů
3. Oblast působnosti VOP
4. Elektronické uzavření smlouvy a registrace uživatele
5. Uživatelský účet – přihlášení a smazání
6. Změna hesla, zapomenuté heslo
7. Použití aplikace „MOL Go“
8. Ochrana osobních údajů
9. Oznámení
10. Odpovědnost
11. Ukončení smlouvy
12. Vyřizování reklamací, zákaznický servis, poznámky
13. Ostatní ustanovení

Příloha č. 1: **Informace o zpracování osobních údajů** – <https://molcesko.cz/cz/legal/>

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jako VOP) budou považovány za všeobecné smluvní podmínky uvedené v § 1751 an. zákona 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jako občanský zákoník) a bude k nim tak přistupováno. Tyto VOP představují nedílnou součást všech smluv, které se týkají používání mobilní aplikace „MOL GO“. Bez výslovného přijetí těchto VOP nelze smlouvu platně uzavřít.

1.2. **Předtím, než využijete služby společnosti MOL, si pečlivě přečtěte tyto VOP.** Tato smlouva obsahuje právně závazné podmínky používání aplikace „MOL GO“ (dále jako „Aplikace“) a služeb dostupných v rámci Aplikace (dále jako „Služba“). Tím, že Službu jakkoliv využijete, včetně mj. přihlášení a vyhledávání v Aplikaci, dáváte najevo, že jste si přečetli zde uvedené podmínky, porozuměli jste jim a souhlasíte s nimi. **Pokud si nepřijete dodržovat obsah těchto VOP, nepoužívejte prosím Aplikaci nebo Službu, ani se o použití Služby a přihlášení do Aplikace nepokoušejte.**

1.3. Společnost MOL poskytuje Uživatelům prostřednictvím Aplikace Službu, která jim umožňuje vyhledávat konkrétní témata v rámci slev (slevových poukazů), obsahu a služeb, a z Aplikace MOL může rovněž poskytnout přístup k dalším aplikacím nabízeným smluvními partnery MOL a společnostmi Skupiny MOL, aby Uživatel mohl o těchto aplikacích snadněji

<p>získat informace. Aplikace může Uživatele nasměrovat k aktuálnímu obchodu s aplikacemi daného operačního systému. Škála nabízených aplikací, obsahu, slev a služeb se může kdykoliv změnit.</p>
<p>1.4. Poskytování Služby je podmíněno přijetím ustanovení těchto VOP Uživatel a rovněž tím, že bude Uživatel informován o souvisejících ustanoveních Informace o zpracování osobních údajů.</p> <p>Informace o zpracování osobních údajů naleznete na adrese: molcesko.cz/cz/go/legal</p>
<p>1.5. Poskytovatel služeb si vyhrazuje právo tyto VOP změnit nebo nahradit dle vlastního uvážení jak je blíže uvedeno v čl. 3.6 těchto VOP.</p>
<p>1.6. Etický kodex pro obchodní partnery Poskytovatele služeb naleznete na adrese: https://molcesko.cz/cz/produkty-a-sluzby/pro-partnery/etika-pro-obchodni-partnery/ Poskytovatel služeb tímto vyjadřuje, že přijímá závazky vyplývající z tohoto etického kodexu.</p>
<h2>2. Výklad pojmů</h2>
<p>Uživatel: fyzická osoba starší 18 let, která se registrovala prostřednictvím mobilní aplikace a uznala tyto VOP jako pro sebe závazné.</p>
<p>Uživatelský účet: technologie, pomocí níž se Uživatel může připojit k Aplikaci, tj. k informační službě. Uživatelský účet vyžaduje Uživatelské jméno a Heslo. Uživatelský účet slouží k systémovému ověření.</p>
<p>Uživatelské jméno a heslo: Identifikátory uvedené fyzickou osobou - Uživatel prostřednictvím Aplikace, jejichž zadání umožňuje využívat funkce Mobilní aplikace.</p>
<p>Slevový poukaz: Nosič práva na nákup nebo službu se slevou, který Poskytovatel služeb zpřístupňuje Uživateli prostřednictvím Aplikace a který rovněž opravňuje k využití Služby v Aplikaci nebo ke slevě poskytované společnostmi Skupiny MOL nebo smluvními partnery společnosti MOL, případně opravňuje k využití dostupných slev na služby dostupné prostřednictvím aplikací společností Skupiny MOL nebo smluvních partnerů, které jsou dostupné prostřednictvím Aplikace.</p> <p>Slevový poukaz poskytuje Poskytovatel služby Uživateli v Aplikaci na základě dohody s příslušnou společností nebo partnerem Skupiny MOL.</p>
<p>Mobilní aplikace nebo Aplikace nebo aplikace MOL GO: aplikace (IT řešení) vyvinuté a běžící na mobilních zařízeních, jejímž prostřednictvím může Uživatel provést registraci k používání Aplikace, má přístup ke svému Uživatelskému účtu a používá Službu.</p>
<p>Mobilní zařízení: technické zařízení schopné přenosu mobilních dat a mobilní komunikace, včetně zejména, avšak nikoliv výlučně, chytrých telefonů, tabletů, phabletů atd.</p>
<p>Společnost Skupiny MOL: všechny společnosti, jejichž hlavní rozhodovací orgán MOL (Nyrt) Plc. má přímo nebo nepřímo více než 50 % hlasů nebo vykonává práva majoritního vlastníka nebo jiné právo kontroly uvedené v samostatné smlouvě.</p>
<p>MOL zákaznický program: MOL zákaznický program je systém odměňování zákazníků provozovaný společností MOL Česká republika, s.r.o. za účasti partnerů uvedených vhodným</p>

způsobem na webových stránkách www.molprogram.cz, v rámci něhož mohou Zákazníci sbírat body dle příslušných pravidel.

Služba: Společnost MOL poskytuje Uživatelům prostřednictvím Aplikace službu vyhledávání, která jim umožňuje vyhledávat konkrétní témata v rámci slev (slevových poukazů) aktuálně nabízených společností MOL, obsah (např. články, informace) a služby; z Aplikace MOL může rovněž poskytnout přístup k dalším aplikacím nabízeným smluvními partnery MOL a společnostmi Skupiny MOL. Aplikace může Uživatele nasměrovat k aktuálnímu obchodu s aplikacemi v daném operačním systému, kde je daná aplikace společnosti Skupiny MOL dostupná. Škála nabízených aplikací, obsahu, služeb a slev se může kdykoliv změnit.

Poskytovatel služby: Společnost MOL poskytující služby prostřednictvím Mobilní aplikace.

Webová stránka: Stránka <https://molcesko.cz/cz/> a podstránka <https://molcesko.cz/cz/go/>.

3. Oblast působnosti VOP

3.1. Konkrétní oblast působnosti VOP ovlivňuje Poskytovatele služby a uživatele, který Aplikaci používá.

Podmínky právního vztahu mezi Poskytovatelem služby a společnostmi a partnery Skupiny MOL jsou obsaženy v samostatných smlouvách.

3.2. **Služba je dostupná pouze pro fyzické osoby starší osmnácti (18) let.** Jakékoliv použití nebo přístup k Aplikaci osobami mladšími 18 let jsou neoprávněné a budou považovány za porušení těchto VOP. **Tím, že Uživatel používá Službu a Aplikaci, se má za to, že Uživatel prohlásil a zaručil, že je mu více než 18 let a že je oprávněn smlouvu uzavřít.**

3.3. VOP jsou účinné od data uvedeného pod názvem až do odvolání.

3.4. Společnost MOL si vyhrazuje právo změnit způsob a okolnosti poskytování aplikace „MOL GO“ ve shodě s ustanoveními změněných VOP a rovněž právo přestat aplikaci „MOL GO“ nabízet.

3.5. Pokud je některé ustanovení VOP neplatné nebo nevymahatelné nebo se stane neplatným nebo nevymahatelným, nemá to vliv na platnost zbývajících ustanovení VOP. Smluvní strany v takovém případě dané neplatné nebo nevymahatelné ustanovení nahradí ustanovením, které co nejvíce odpovídá jejich původním záměrům.

3.6. Pokud dojde ke změně VOP, Poskytovatel služby zveřejní informaci o změně, přehled změn, datum účinnosti dodatku a nové úplné znění VOP, které budou účinné v budoucnosti, alespoň 15 (patnáct) kalendářních dní před datem účinnosti dodatku na Webové stránce a zpřístupní ho svému Zákaznickému servisu a učiní tyto změny přímo přístupnými a čitelnými pro Uživatele v rámci Aplikace.

3.7. V případě změny VOP je Poskytovatel služby povinen ve výše uvedené lhůtě upozornit Uživatele na příslušný dodatek k VOP v Aplikaci. Jestliže bude Uživatel využívat Službu po datu účinnosti dodatku k VOP, má se za to, že Uživatel přijal VOP se změněnými podmínkami. V případě nepřijetí změněných všeobecných obchodních podmínek není možné do Aplikace vstoupit.

3.8. Pokud se změní Informace o zpracování osobních údajů spojené s VOP, je Poskytovatel služby povinen tuto skutečnost zveřejnit na Webových stránkách, zpřístupnit tuto Informaci v rámci svého Zákaznického servisu a učinit je přímo přístupnými a čitelnými pro Uživatele v rámci Aplikace.

4. Elektronické uzavření smlouvy a registrace uživatele

4.1. Smlouva o používání aplikace „MOL GO“ bude uzavřena mezi Uživatelem a Poskytovatelem služby v případě, že Uživatel přijal ustanovení VOP, platným způsobem zaregistroval Aplikaci a Poskytovatel služby tuto skutečnost potvrdil v e-mailu zaslaném na e-mailovou adresu poskytnutou Uživatelem. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

4.2. Uživatelé mohou zahájit registraci z Mobilní aplikace.

4.3. Pokud Uživateli z jakéhokoli důvodu nepřijde potvrzující e-mail do 24 hodin, Uživatel musí na tuto skutečnost upozornit Zákaznický servis.

4.4. S každou e-mailovou adresou může být spojen pouze jeden Uživatelský účet.

4.5. Uživatelé odpovídají za poskytnutí své vlastní, funkční a platné e-mailové adresy a za zachování této adresy uvedené při registraci po dobu používání Služby.

4.6. Uživatelé musí své Uživatelské jméno a Heslo udržovat za všech okolností v tajnosti a nepřístupňovat je třetím osobám.

Uživatelé jsou povinni podniknout veškeré nezbytné kroky, aby zajistili bezpečnost svého Uživatelského jména a Hesla a zamezili podvodnému užití svých Uživatelských účtů.

4.7. Technický postup uzavření smlouvy:

4.7.1. Prostřednictvím Mobilní aplikace:

- 1) Stažení Aplikace z obchodu s aplikacemi;
- 2) Uvedení údajů požadovaných pro registraci. Registraci lze provést jedním z následujících způsobů:
 - a) Registrace pomocí stávajícího Facebookového účtu, se zohledněním věkového limitu uvedeného v článku 3.2;
 - b) Registrace pomocí stávajícího Účtu Google, se zohledněním věkového limitu uvedeného v článku 3.2;
 - c) Registrace zadáním vlastní funkční e-mailové adresy, se zohledněním věkového limitu uvedeného v článku 3.2;
 - d) Registrace pomocí stávajícího účtu MOL zákaznického programu, se zohledněním věkového limitu uvedeného v článku 3.2;
 - e) Registrace pomocí stávajícího účtu Apple ID (pouze uživatelé iOS), se zohledněním věkového limitu uvedeného v článku 3.2;
- 3) Přijetí těchto VOP a souhlas se zpracováním údajů a Informaci o zpracování osobních údajů
- 4) Potvrzovací e-mail na e-mailovou adresu Uživatele

4.7.2. Aplikaci lze stáhnout z obchodu s aplikacemi Apple App Store nebo Google Play.

Všeobecné obchodní podmínky pro obchod s aplikacemi Apple App Store naleznete na následujícím odkaze:

<http://www.apple.com/legal/internet-services/itunes/cz/terms.html#privacy>

Všeobecné obchodní podmínky pro obchod s aplikacemi Google Play naleznete na následujícím odkaze:

https://play.google.com/intl/cz_cz/about/play-terms.html

V případě stažení Aplikace z obchodu s aplikacemi Apple App Store nebo Google Play Uživatel potvrzuje, že si přečetl všeobecné obchodní podmínky obchodu s aplikacemi Apple App Store

nebo Google Play, které byly v dané době účinné a dostupné na výše uvedených odkazech, a že jim porozuměl, a rovněž potvrzuje, že zde uvedená ustanovení považuje za pro něj závazná, zejména včetně ustanovení, kterými se řídí užívání obchodu s aplikacemi Apple App Store a Google Play. Přijetím těchto všeobecných obchodních podmínek Uživatel přijímá skutečnost, že Poskytovatel služby nemusí mít vliv na regulaci a fungování obchodů s aplikacemi Apple App Store a Google Play. Poskytovatel služby v případě jakýchkoliv změn výše uvedených předpisů nenese odpovědnost za fungování výše uvedených společností nebo možnost stažení Aplikace.

4.8. Registrace pomocí stávajícího facebookového účtu

Pokud se Uživatel zaregistruje pomocí stávajícího Facebookového účtu, přijímá skutečnost, že určité informace o jeho Facebookovém účtu budou poskytnuty Provozovatelem Facebooku Poskytovateli služeb v souladu s platnými a příslušnými zásadami Facebooku.

Smluvní podmínky Facebooku jsou k dispozici na následujícím odkaze: https://cs-cz.facebook.com/legal/terms/plain_text_terms

Uživatel se smí pomocí svého Facebookového účtu zaregistrovat pouze, pokud v nastavení udělí tomuto účtu potřebná povolení. Poskytovatel služby identifikuje Uživatele pomocí tzv. „e-mailového hashe“. V tomto případě nebude e-mailová adresa Uživatele skutečně sdílena s Facebookem a Facebook pouze porovná e-mailové adresy „hashované“ (rozptýlené) Poskytovatelem služby se svou databází, v níž jsou e-mailové adresy rovněž „hashované“. Pokud databáze nalezne shodu, Facebook poskytne Poskytovateli služby pro příslušnou adresu Facebookové uživatelské ID.

4.9. Registrace pomocí stávajícího účtu Google

Pokud se Uživatel zaregistruje pomocí stávajícího účtu Google, přijímá skutečnost, že určité informace o jeho účtu Google budou poskytnuty Provozovatelem Google Poskytovateli služby v souladu s platnými a příslušnými zásadami společnosti Google.

Smluvní podmínky společnosti Google jsou dostupné na následujícím odkaze:

<https://policies.google.com/terms>

Uživatel se smí pomocí svého účtu Google zaregistrovat pouze, pokud v nastavení udělí tomuto účtu potřebná povolení. Poskytovatel služby identifikuje Uživatele pomocí tzv. „e-mailového hashe“. V tomto případě není e-mailová adresa Uživatele skutečně sdílena mezi Poskytovatelem služby a společností Google a Google pouze porovná e-mailové adresy „hashované“ (rozptýlené) Poskytovatelem služby se svou databází, v níž jsou e-mailové adresy rovněž „hashované“. Pokud databáze nalezne shodu, Google poskytne Poskytovateli služby pro příslušnou adresu Google ID.

4.10. Registrace pomocí zadání vlastní platné e-mailové adresy

Uživatel může uvést vlastní e-mailovou adresu, kterou lze použít pro registraci.

4.11 Registrace pomocí stávajícího účtu zákaznického programu MOL

Pokud se Uživatel zaregistruje pomocí stávajícího účtu MOL zákaznického programu, přijímá skutečnost, že určité informace o jeho účtu MOL zákaznického programu budou poskytnuty Provozovatelem zákaznického programu MOL Poskytovateli služby v souladu s platnými a příslušnými zásadami zákaznického programu MOL.

Jakmile uživatel zadal e-mailovou adresu a heslo k účtu MOL zákaznického programu, pak v nabídce profilu automaticky uvidí přidanou digitální kartu MOL zákaznického programu a uvidí také křestní jméno, příjmení a e-mailovou adresu, které jsou navázány na účet MOL zákaznického programu pro přihlášení/registraci.

4.12. Registrace pomocí stávajícího účtu Apple ID (pouze uživatelé iOS)

Pokud se Uživatel zaregistruje pomocí stávajícího účtu Apple ID, přijímá skutečnost, že určité informace o jeho účtu Apple ID budou poskytnuty Provozovatelem Apple Poskytovateli služby v souladu s platnými a příslušnými zásadami společnosti Apple.

Platné zásady společnosti Apple jsou dostupné na následujícím odkazu:

<https://www.apple.com/legal/privacy/en-ww/>

Pro ověření identity uživatel vybere e-mailovou adresu Apple ID, kterou chce použít, a zadá přístupový kód nebo použije funkci FaceID. Po úspěšném přihlášení se v aplikaci v oddílu s profilem zobrazí šifrované ID.

4.11. Aplikace zajišťuje identifikaci a upozornění na nutnost opravy chyb, které vzniknou v průběhu elektronického zaznamenávání dat před provedením právního prohlášení o uzavření smlouvy.

4.12. Pro fungování aplikace je vyžadováno Mobilní zařízení s operačním systémem minimálně Android 5.0 a iOS 10 s 50 MB volné úložné kapacity a internetové připojení s odpovídající šířkou pásma. Technické podmínky nezbytné na straně uživatele je povinen zajistit Uživatel. Poskytovatel služby nebude za nesplnění těchto technických podmínek odpovídat.

4.13. Smluvní strany se budou navzájem informovat o jakékoli nastalé skutečnosti, údaji, okolnosti nebo informaci, která je důležitá pro používání Aplikace.

4.14. V případě, že dojde ke změně údajů Uživatele, Uživatel uvědomí Poskytovatele služby o rozsahu změněných údajů a informuje Zákaznický servis o nových platných údajích do 5 (pěti) kalendářních dnů od data změny.

5. Uživatelský účet – přihlášení a smazání

5.1. Uživatel se ke svému Uživatelskému účtu může přihlásit pomocí svého Uživatelského jména a Hesla. Přihlášení je možné prostřednictvím Aplikace.

5.2. Uživatel může zažádat o smazání svého Uživatelského účtu ve zprávě podané na online platformě Zákaznického servisu nebo písemně v dopise odeslaném na poštovní adresu Zákaznického servisu. Po obdržení žádosti Poskytovatel služby Uživatelský účet okamžitě smaže.

5.3. V případě, že smlouva uzavřená s Uživatelem bude ukončena výpovědí, Poskytovatel služby zneplatní Uživatelské jméno a heslo Uživatele a rovněž smaže Uživatelský účet.

5.4. Uživatel nesmí použít Uživatelský účet žádné jiné osoby. Pokud Uživatel zjistí, že došlo k neoprávněnému užití jeho Uživatelského účtu nebo k porušení jakéhokoliv bezpečnostního pravidla souvisejícího s Uživatelským účtem, Uživatel je povinen o této skutečnosti Poskytovatele služby neprodleně písemně informovat.

6. Změna hesla, zapomenuté heslo

6.1. Uživatel si může heslo kdykoliv prostřednictvím aplikace změnit. Poskytovatel služby výslovně doporučuje, aby si Uživatel pravidelně měnil své heslo a nepředával je nikomu jinému, ani je neměl uloženo na místě, kam mají přístup jiné osoby.

6.2. Pokud Uživatel zapomene své heslo, může požádat o nové heslo tím, že klikne na odkaz „Zapomenuté heslo“ v rozhraní pro přihlášení k Uživatelskému účtu, a zadá e-mailovou adresu, kterou registroval. Poskytovatel služby zašle nové heslo vygenerované systémem na zadanou e-mailovou adresu Uživatele.

Poté, co se Uživatel s novým heslem přihlásí, může si vygenerované heslo změnit za vlastní unikátní heslo.

7. Použití aplikace „MOL Go“

7.1. Použití Aplikace

7.1.1. Uživatel si může Aplikaci stáhnout zdarma z výchozího Obchodu s aplikacemi operačního systému svého zařízení. Poskytovatel služby neodpovídá za provoz obchodu s aplikacemi.

7.1.2. Služba nabízí možnosti, které jsou dostupné po přihlášení k Uživatelskému účtu.

7.1.3. V Aplikaci může Uživatel v rámci nabízené Služby Vyhledávač čerpacích stanic najít jemu nejbližší servisní stanici provozovanou společností MOL, která bude nabízet ty služby, o které má Uživatel na základě jeho preferencí zájem.

7.1.4. V Aplikaci může Uživatel v rámci nabízené Služby Plánovač tras plánovat trasy zadáním požadovaného cíle, aby se mu následně zobrazily čerpací stanice společnosti MOL na zadané trase.

7.1.5. Uživatel má dále prostřednictvím Aplikace možnost přístupu ke Slevovým poukazům a dalšímu obsahu nahranému společností MOL do Aplikace. V Aplikaci může Uživatel dále získat přístup k aplikacím, které poskytují společnosti Skupiny MOL nebo smluvní partneři společnosti MOL v případě, že projeví zájem.

7.2. Připojení k účtu MOL zákaznického programu

7.2.1. K zpřístupnění funkcí MOL zákaznického programu (např. přihlášení pomocí MOL zákaznického účtu, zpřístupnění digitální karty MOL zákaznického účtu, informace o zůstatku, seznam transakcí za posledních 90 dní, podrobnosti o každé transakci) lze pomocí e-mailové adresy uvedené při registraci s výslovným souhlasem Uživatele spojit Uživatelský účet vytvořený v Aplikaci a účet patřící k téže e-mailové adrese v MOL zákaznickém programu (dále jako Účet MOL zákaznického programu). Uživatel může udělit souhlas prostřednictvím Aplikace v průběhu procesu registrace. Výsledné spojení může být Uživatelem prostřednictvím Aplikace kdykoliv ukončeno. Uživatel bere na vědomí, že změny provedené v účtu MOL zákaznického programu (jako je například změna hesla, osobních údajů nebo e-mailové adresy) mohou vést k rozdělení spojení mezi Uživatelským účtem a účtem MOL zákaznického programu ze strany Poskytovatele služby, v kterémžto případě bude vyžadováno opětovné spojení.

7.2.2. Účet MOL zákaznického programu a přístup k informacím o zůstatku MOL zákaznického programu a jakákoliv s tím související činnost se řídí aktuálními Pravidly MOL zákaznického programu společnosti MOL a příslušnými Informacemi o zpracování osobních údajů. Více informací o možných změnách naleznete na adrese www.molprogram.cz.

7.2.3. Uživatel, který má uživatelský účet, si může vyžádat novou kartu MOL programu zaregistrováním do zákaznického programu. Jakákoliv s tím související činnost se řídí aktuálními Všeobecnými obchodními podmínkami zákaznického programu společnosti MOL a příslušným Oznaměním o ochraně osobních údajů. Více informací o možných změnách naleznete na webových stránkách na adrese www.molprogram.cz.

7.3. Služby společnosti MOL ČR, Skupiny MOL

7.3.1. Poskytovatel služby poskytuje přístup k aplikacím nabízeným společnostmi Skupiny MOL prostřednictvím Aplikace. Škála dostupných aplikací se může neustále měnit.

7.3.2. Jednotlivé aplikace nabízené v rámci Aplikace se řídí příslušnými všeobecnými obchodními podmínkami a zásadami ochrany osobních údajů pro danou aplikaci.

7.4. Slevy

7.4.1. Poskytovatel služby může prostřednictvím Aplikace poskytovat Uživatelům slevové poukazy na slevu z nákupu nebo slevu na Služby poskytované ze strany Poskytovatele služby. Poskytovatel Služby může dále poskytovat slevové poukazy na služby, které jsou dostupné prostřednictvím aplikací společností ze Skupiny MOL a rovněž slevy na další služby poskytované společnostmi Skupiny MOL nebo slevové poukazy (dále jako Slevové poukazy). Poskytovatel služby nebude za Slevové poukazy vyžadovat poplatky.

7.4.2. Současný právní vztah mezi Poskytovatelem služby a Uživateli se omezuje na zpřístupňování Slevových poukazů a nevztahuje se na služby, na něž budou Slevové poukazy uplatněny. Právní vztah a závazek poskytovat služby budou ustaveny mezi Uživatelem používajícím Slevový poukaz a společnostmi MOL nebo společnostmi ze Skupiny MOL poskytujícími slevu. Tento vztah bude určen příslušnými zákony a zásadami dostupnými na webových stránkách společnosti MOL nebo společností ze Skupiny MOL poskytujících slevu. Uživatel prohlašuje, že se s těmito zásadami před využitím Slevových poukazů seznámil a porozuměl jejich obsahu.

7.4.3. Uživatel prohlašuje, že si je vědom skutečnosti, že Slevové poukazy mohou být zabezpečeny pomocí digitálních bezpečnostních řešení, jejichž technologie chrání Slevové poukazy před paděláním. Uživatel se zavazuje používat Slevové poukazy pouze pro danou slevu a nesnažit se kopírovat, napodobovat nebo reprodukovat jejich bezpečnostní řešení a dále bere na vědomí, že jakékoliv užití Slevových poukazů způsobem, který se liší od jejich zamýšleného užití, a jakékoliv kopírování, napodobování nebo reprodukce těchto poukazů může vést k občanskoprávní nebo trestní odpovědnosti. Společnost MOL nebo jakákoliv společnost Skupiny MOL poskytující slevu a rovněž zaměstnanci nebo zaměstnanci ostrahy na místě poskytnutí slevy mohou zkontrolovat, zda Uživatel hodlá použít originální Slevový poukaz. Pokud společnost MOL nebo společnost Skupiny MOL zjistí, že bezpečnostní znaky na slevovém poukazu jsou poškozeny nebo jsou neúplné nebo pokud zjistí, že nesou znaky úmyslného poškození nebo je považují za napodobené nebo zkopírované, mohou uživateli daného Slevového poukazu odmítnout poskytnout danou slevu. Za toto (zdůvodněné) neposkytnutí slevy není Uživatel oprávněn žádat od společnosti MOL ani od žádné společnosti Skupiny MOL poskytnutí slevu náhradu škody.

7.4.4. Jak získat Slevový poukaz: Aktuálně dostupné Slevové poukazy jsou prezentovány Uživatelům v Aplikaci, neuvede-li Uživatel výslovně, že si nepřeje dané Slevové poukazy obdržet.

Aktuálně dostupné Slevové poukazy se aktualizují každým otevřením Aplikace pomocí odpovídajícího širokopásmového internetového připojení. Obnovení nabídky Slevových poukazů závisí na tom, zda Uživatel zavřel Aplikaci po předchozím použití a na tom, zda je

internetové širokopásmové připojení pro Mobilní aplikaci odpovídající. Pokud nebude šířka pásma internetového připojení vhodná, Slevové poukazy se nemusí správně aktualizovat. Poskytovatel služby za toto nijak neodpovídá.

7.4.5. Služba zasílání Slev pomocí Slevových poukazů v rámci Aplikace bude Uživateli poskytována do doby, dokud subjekt údajů nevyjádří svůj nesouhlas s dalším zasíláním takových Slevových poukazů. Vyjádření nesouhlasu ze strany Uživatele je možné přímo při registraci, dále zaškrtnutí v Profilu uživatele v nastavení Aplikace a pomocí odkazu uvedeném v každém konkrétním Slevovém poukazu.

7.4.6. Než Uživatel Slevový poukaz využije, bude podrobně informován o pravidlech uplatnění Slevového poukazu. Slevový poukaz lze uplatnit jeho předložením, zejména předložením na pokladně nebo naskenováním čárového kódu pod údaji o daném Slevovém poukazu. Slevové poukazy dostupné v Aplikaci nelze kombinovat s jinými slevami. Uživatel může mít v Aplikaci přístup k jednomu nebo více Slevovým poukazům. Platnost a podmínky uplatnění se pro jednotlivé Slevové poukazy mohou lišit.

7.5. Vyhledávač čerpacích stanic

7.5.1. Vyhledávač čerpacích stanic nabízí Uživatelům Službu vyhledání čerpací stanice společnosti MOL v jejich blízkosti nebo kdekoli v dané zemi a služby na nich poskytované na základě volného vyhledávání textu s ohledem na aktuální GPS polohu Uživatele. Uživatel si může čerpací stanici a nabízené služby v rámci jednotlivých čerpacích stanic vybrat a získat dodatečné podrobnosti o všech vybraných čerpacích stanicích a to buď v podobě seznamu, nebo ve formě mapy. Vyhledávač stanic je Uživateli zpřístupněn pouze v případě výslovného souhlasu Uživatele se sledováním Uživatelovi polohy (GPS poloha Uživatele). Službu vyhledávače stanic nelze z technických důvodů poskytnout bez toho, aby Uživatel sdílel s Aplikací svou polohu. V případě, že Uživatel nedá souhlas se sdílením své polohy, nebude mu tato Služba zpřístupněna a budou mu ponechány ostatní Služby Aplikace, které nejsou technicky závislé na sdílení aktuální GPS polohy Uživatele.

7.5.2. Vyhledávač čerpacích stanic společnosti MOL pomáhá Uživatelům najít čerpací stanice podle jejich potřeb. Uživatel může čerpací stanice vyhledávat buď pomocí textového vyhledávání anebo nastavením filtrů, které Uživateli umožní najít čerpací stanici, která nejlépe vyhovuje jeho potřebám.

7.6. Plánovač tras

7.6.1. Pomocí funkce plánovače tras může Uživatel s ohledem na svou aktuální GPS polohu plánovat trasy zadáním požadovaného cíle, aby se mu následně zobrazily čerpací stanice společnosti MOL na zadané trase. Uživatel má dále možnost využít filtrování jednotlivých čerpacích stanic na základě různých služeb. Plánovač tras je Uživateli zpřístupněn pouze v případě výslovného souhlasu Uživatele se sledováním Uživatelovi polohy (GPS poloha Uživatele). Službu vyhledávače stanic nelze z technických důvodů poskytnout bez toho, aby Uživatel sdílel s Aplikací svou polohu. V případě, že Uživatel nedá souhlas se sdílením své polohy, nebude mu tato Služba zpřístupněna a budou mu ponechány ostatní Služby Aplikace, které nejsou technicky závislé na sdílení aktuální GPS polohy Uživatele.

7.7. Další podmínky využívání Služby

7.7.1. Poskytovatel služby může poskytování Služby dočasně přerušit po dobu provádění nezbytné údržby a obnovy.

<p>7.7.2. Poskytovatel služby může odmítnout poskytnout Službu a přerušit poskytování Služby Uživateli s okamžitou účinností, pokud to vyžaduje zákon nebo soudní rozhodnutí nebo pokud je Služba používána v rozporu s VOP, neoprávněně nebo jinak nezákonným nebo nevhodným způsobem s ohledem na účel Aplikace.</p>
<p>7.7.3. Poskytovatel služby informuje Uživatele elektronickou cestou nebo jiným způsobem, který Poskytovatel služby uzná za vhodný, o důvodu a trvání jakéhokoliv výpadku Aplikace, a to v dostatečném předstihu.</p>
<p>7.7.4. Zakazuje se provádět manipulaci informačních technologií nebo reprodukci Aplikace pomocí reverzního inženýrství nebo reverzního modelování nebo jakýmkoliv jiným způsobem. Jakékoliv porušení tohoto zákazu bude považováno za porušení smlouvy a dotyčný Uživatel bude povinen nahradit veškerou škodu, která tím vznikne.</p>
<p>7.7.5. Vzhled Aplikace a rovněž řazení, rozvržení a úprava samotného obsahu (dále jako Obsah) bude z titulu své jedinečné a původní povahy chráněn autorským právem. Autorské právo náleží společnosti MOL, tudíž pouze společnost MOL je oprávněna poskytovat svolení jiným subjektům s oprávněným užitím autorských práv. Bez předchozího písemného souhlasu společnosti MOL je zakázáno duplikovat, kopírovat, znovu publikovat nebo distribuovat celou Aplikaci nebo jakoukoliv její část s výjimkou případů, kdy společnost MOL výslovně a jasně uvede, že výše uvedené povoluje. Rovněž je zakázáno vytvářet nebo měnit materiály nebo díla, která vycházejí z Obsahu nebo jsou na něm založena, zejména vytvářet fonty, ikony, tlačítka, odkazy, tapety, spořiče obrazovky, text, obrazový materiál, grafiku, loga, pohlednice, fotografie, zvukový a video materiál nebo jakékoliv z těchto materiálů zpřístupňovat nebo je bez svolení distribuovat, propagovat nebo prodávat.</p>
<p>7.7.6. Aplikace a softwarový produkt, který slouží jako její základ, jsou chráněny zákonem č. 121/2000 Sb., zákon o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon). Uživatel uznává, že stažením Aplikace je mu poskytnuto omezené, nevýhradní a nepřevoditelné právo na užívání bez jakéhokoliv vlastnického práva. Jakékoliv právo týkající se Aplikace a softwarového produktu, zejména povolení jakékoliv změny, aktualizace, distribuce, replikace, dokumentace, pozměnění a dalšího užití a rovněž publikace a veškerá další možná práva náleží Poskytovateli služby. Struktura, podoba a kód Aplikace jsou považovány za obchodní tajemství a rovněž za důvěrné informace Poskytovatele služby. Aplikaci lze používat pouze za podmínek VOP.</p>
<p>7.7.7. Tato ustanovení nezakládají žádné právo používat ochranné známky užívané v Aplikaci.</p>
<p>7.7.8. Poskytovatel služby souhlasí s bezplatným stažením Aplikace Uživatелеm na jeho mobilní zařízení, a tedy s poskytnutím jednorázového, omezeného a nevýhradního práva na použití Aplikace, jak je uvedeno výše. K jakémukoliv obchodnímu užití je vyžadován předchozí písemný souhlas společnosti MOL. Uživatel musí dodržovat veškerá autorská a jiná práva týkající se Obsahu. Uživatel musí vzít v úvahu veškeré důsledky porušení autorského práva, především občanskoprávní a trestněprávní.</p>
<p>7.7.9. V případě, že Poskytovatel služby dá k dispozici ke stažení aktualizaci Aplikace, aktualizovaná Aplikace nahradí nebo doplní produkt, který slouží jako základ pro aktualizaci. Uživatel smí používat výslednou aktualizovanou verzi Aplikace v souladu s těmito VOP.</p>
<p>7.7.10. Uživatel je povinen zajistit, že nebude používat Aplikaci způsobem, který rozptyluje pozornost a zabraňuje mu dodržovat dopravní a bezpečnostní předpisy.</p>
<p>7.7.11. Poskytovatel služby si vyhrazuje právo v případě, že Uživatel vykazuje chování, které by mělo za následek zejména masovou manipulaci nebo stahování Aplikace nebo je jiným</p>

způsobem v rozporu se zamýšleným užitím Aplikace nebo Aplikaci naruší nebo pokud vznikne odůvodněné podezření, že se tak stane, vyloučit Uživatele z okruhu uživatelů Aplikace.

7.7.12. Uživatel je povinen používat aplikaci „MOL Go“ rovněž dle pokynů dostupných v Aplikaci.

8. Ochrana osobních údajů

Informace o zpracování osobních údajů obsahuje podrobná pravidla zpracování osobních údajů Uživatele. Informace o zpracování osobních údajů naleznete na adrese: molcesko.cz/cz/go/legal

8.1.

8.2. Poskytovatel služby bude zpracovávat údaje poskytnuté Uživatelem v souladu s platnou legislativou jak Evropské unie, zejména nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů, dále jen: Nařízení GDPR), tak i v souladu s platnou legislativou České republiky.

9. Oznámení

Oznámení zaslané doporučenou poštou s doručenkou

Pokud tato smlouva vyžaduje doručování zákonných prohlášení prostřednictvím doporučené pošty s doručenkou a Smluvní strana, která je adresátem, z jakéhokoli důvodu nepřijme doporučený dopis poslaný na adresu pro zasílání oznámení uvedenou v této smlouvě nebo, není-li tato adresa k dispozici, na adresu sídla dané Smluvní strany, musí proběhnout opakovaný pokus o doručení dopisu. Pokud se dopis nepodaří doručit ani během opakovaného pokusu, má se za to, že byla doručena 5 (pět) dní po opakovaném odeslání.

Oznámení zaslané elektronicky

Uživatelé a Poskytovatel služby si budou vzájemně předávat informace týkající se plnění smlouvy primárně elektronicky prostřednictvím e-mailové adresy/online platformy Zákaznického servisu Poskytovatele služby a e-mailové adresy poskytnuté Uživatelem.

Není-li přijetí oznámení potvrzeno, má se za to, že oznámení zaslaná elektronicky na výše uvedenou e-mailovou adresu a z výše uvedené e-mailové adresy jsou doručena jeden den po odeslání.

Uživatelé a Poskytovatel služby obdrží oznámení a potvrzení zaslaná dle smlouvy elektronicky prostřednictvím e-mailu bez úředního nebo řádného podpisu a identifikace nahrazující tyto podpisy; Smluvní strany toto berou na vědomí a považují to za přijaté, dokud se neprokáže opak.

Pokud jde o e-maily zasílané dle pravidel této smlouvy, Smluvní strany nemohou před soudem nebo jakýmkoli jiným úřadem prohlašovat, že tyto e-maily nedodržují požadavky na písemné dokumenty vydané jménem Poskytovatele služby nebo Uživatele, pokud se neprokáže, že daný e-mail byl použit podvodným způsobem nebo s nezákonným úmyslem.

Pokud v souvislosti s e-mailem odesílatele vznikne spor týkající se totožnosti odesílatele nebo obsahu sdělení, odesílatel je povinen prokázat, že sdělení bylo odesláno jinou osobu, než jaká je označena jako odesílatel, nebo s jiným obsahem, než jaký byl přijat.

Smluvní strany prohlašují, že v době podpisu smlouvy považují e-mailový systém za bezpečný a vhodný, a zavazují se neprodleně informovat druhou smluvní stranu, pokud se dozví

o jakémkoli ohrožení bezpečnosti tohoto systému. Smluvní strany odpovídají za škody vzniklé v důsledku opožděného poskytnutí těchto informací.

Smluvní strany se dohodly, že elektronicky zasláná pošta (e-mail) je považována za oficiální formu komunikace, není-li v těchto VOP stanoven jiný způsob komunikace.

10. Odpovědnost

10.1. Odpovědnost Poskytovatele služby

10.1.1. Poskytovatel služby nenes odpovědnost za následky porušení ustanovení těchto VOP ze strany Uživatelé, včetně mj. z důvodů událostí, které mohou souviset s nevhodným používáním Služby ze strany Uživatelé nebo poskytnutím nepravdivých údajů Uživatelé, jednáním Uživatelé nebo porušením pravidel přijatých Uživatelé během registrace atd.

V případě nezákonného jednání Uživatelé bude Poskytovatel služby plně spolupracovat s příslušnými úřady, aby bylo porušení zákona vyšetřeno.

10.1.2. Poskytovatel služby neponese žádnou odpovědnost za přímé nebo nepřímé škody, ušlý zisk nebo následky, které jsou důsledkem užití Služby, s výjimkou újmy na životě, fyzické újmy a újmy na zdraví a škod způsobených zaviněním Poskytovatele služby.

10.1.3. Uživatel není povinen nést nebo hradit jakoukoliv škodu vzniklou záměrným jednáním Poskytovatele služby nebo jeho zástupců nebo zaměstnanců v důsledku nesplnění požadavků uvedených ve VOP; za vznik této škody bude odpovědný Poskytovatel služby.

10.1.4. Poskytovatel služby není povinen nést nebo hradit škodu, jejíž vznik může být přičten okolnostem mimo jeho kontrolu, pokud vznik této škody nebylo možné v okamžiku uzavření smlouvy předvídat.

10.1.5. Poskytovatel služby nenes odpovědnost za technické problémy, jako jsou například výpadky internetu nebo sítě GPS.

10.1.6. Poskytovatel služby vylučuje svou odpovědnost za jakýkoliv případ, kdy bude Aplikace nebo server, který Aplikaci provozuje, cílem vnějšího, např. SQL útoku. Pokud Uživatel v důsledku jakéhokoliv tohoto útoku obdrží falešnou systémovou zprávu, Poskytovatel služby za to neponese odpovědnost.

10.1.7. Poskytovatel služby nebude odpovídat za žádnou škodu v důsledku používání Aplikace, jejího nevhodného provozování nebo smazání celé Aplikace nebo její části.

10.1.8. Poskytovatel služby výslovně vylučuje svou odpovědnost za jakoukoliv ztrátu dat v důsledku nevhodného používání Aplikace nebo jejího nevhodného provozu, vady, možné poruchy, nedorozumění, možného výpadku sítě internet, selhání přístupové cesty nebo jiné technické poruchy a za škodu nebo ztrátu v důsledku působení počítačových virů nebo z jiných důvodů, za nimiž stojí zlá vůle.

10.1.9. Poskytovatel služby vynaloží veškeré přiměřené úsilí, aby zajistil účinnost a kontinuitu Služby, avšak nebude odpovídat za ztráty nebo jiné škody, které byly způsobeny chybou nebo nedostatečností Služby. Uživatel bere na vědomí, že trvalý provoz může být ukončen navzdory předchozím znalostem a záměrům Poskytovatele služby. Poskytovatel služby tudíž nezaručuje, že Služba nebo Aplikace budou správně a hladce fungovat a že přístup ke Službě bude nepřetržitý a bezchybný. V takovém případě však Poskytovatel služby udělá, co je v jeho silách, aby zajistil, že Služba bude co nejdříve obnovena, nezaručuje však, kdy dojde k úplné či částečné obnově.

10.2. Odpovědnost Uživatele
10.2.1. Uživatel je povinen nést nebo nahradit všechny škody vyplývající z porušení požadavků stanovených těmito VOP.
10.2.2. Uživatel bude zbaven odpovědnosti, pokud prokáže, že k porušení došlo v důsledku okolnosti mimo jeho kontrolu, kterou v době uzavření smlouvy nebylo možné předvídat, a nebylo možné očekávat, že se této okolnosti vyhne nebo že zabrání škodě.
Uživatel odpovídá zejména za následující:
10.2.3. Uživatel odpovídá a zaručuje, že bude používat aplikaci „MOL Go“ pouze způsobem, který plně odpovídá požadavkům řádného užívání a rovněž zákonným požadavkům a standardům, VOP a Informací o zpracování osobních údajů zveřejněným Poskytovatelem služby účinným v daném okamžiku. Za jakoukoliv škodu, která vznikne nevhodným užitím, odpovídá Uživatel.
10.2.4. Uživatel zaručuje, že bude udržovat v tajnosti své Uživatelské jméno a Heslo, bude dodržovat ustanovení týkající se Informace o zpracování osobních údajů a dále zaručuje, že jím poskytnuté údaje jsou skutečné.
10.2.5. Uživatel bude odpovídat za veškeré události nebo aktivity, ke kterým došlo užitím jeho přihlašovacího hesla. Uživatel bere na vědomí, že Poskytovatel služby neodpovídá za pochybení, škodu způsobenou počítačovým virem nebo ztrátu dat na mobilním telefonu Uživatele a rovněž neodpovídá za žádný neoprávněný přístup k mobilnímu telefonu Uživatele nebo za jiné škody, jejichž vznik lze přičíst třetí straně v souvislosti s touto událostí vyšší moci.
10.2.6. Veškeré náklady, škody a další nepříznivé právní následky vyplývající z výpovědi ze strany Poskytovatele služby z důvodu porušení požadavků VOP ponese výhradně Uživatel, který VOP porušil.
10.2.7. Základním předpokladem používání Služby je, že Uživatel nesmí používat Službu pro jiné účely než účely stanovené těmito VOP a právními předpisy. Uživatelé mohou Službu využívat pouze k osobním, neobchodním účelům. Uživatelé nesou odpovědnost za všechny činnosti související s používáním Služby.
10.2.8. Uživatel nesmí použít svůj Uživatelský účet nebo umožnit třetí straně, aby použila jeho Uživatelský účet pro žádný z následujících účelů, nebo používat obsah, který: <ul style="list-style-type: none"> a. porušuje jakýkoliv patent, ochrannou známku, obchodní tajemství, autorské právo, reklamní právo nebo jiná práva jakékoliv jiné fyzické nebo právnické osoby nebo jakýkoliv zákon nebo smlouvu; b. obsahuje počítačový virus nebo jiný počítačový kód, soubor nebo program navržený nebo určený k tomu, aby přerušil, poškodil, omezil nebo zabránil řádnému fungování jakéhokoliv softwaru, hardwaru nebo telekomunikačního zařízení Poskytovatele služby nebo jakékoliv jiné třetí strany, nebo aby se pokusil o neoprávněný přístup k jakémukoliv systému, informacím, heslu nebo jiným informacím; c. byl vytvořen porušením jakékoliv zákonné (smluvní nebo postoupené) povinnosti existující vzhledem k jakékoliv osobě; d. prezentuje osobu jakékoliv fyzické nebo právnické osoby, včetně zaměstnanců nebo zástupců Poskytovatele služby; e. má za výsledek další prodej Služby; f. užívá Službu pro jakýkoliv jiný účel mimo rámec náležitého užívání.

10.2.9. Uživatel nesmí Aplikaci ani její část pronajímat nebo předávat a jakkoliv jinak ji dále distribuovat. Uživatel nesmí Aplikaci měnit, modifikovat nebo překládat, ani to umožnit třetím stranám, včetně změny softwaru, aplikací a databází obsažených v Aplikaci. Uživatel nesmí odstranit nebo změnit žádné vyjádření autorských práv, ochranné známky nebo patentu, které se objevuje v Aplikaci, skryt jejich zdroj, ani to umožnit třetím stranám. Uživatel nesmí Aplikaci používat nezákonným způsobem nebo za nezákonným účelem, který je neslučitelný s těmito VOP, ani to umožnit třetím stranám. Uživatel přijímá, že nesmí měnit, zpracovávat nebo duplikovat software nebo jeho zdrojový kód.

10.2.10. Poskytovatel služby vylučuje svou odpovědnost ohledně nároků na náhradu škody vzniklých v souvislosti se softwarem nebo aplikací provozovanými externími subjekty (např. iOS, Android, Google, Apple App Store, Google Play, Facebook atd.) a rovněž v souvislosti s chybným fungováním Aplikace.

11. Ukončení smlouvy

11.1. Uživatel může požádat o smazání svého Uživatelského účtu, a tím písemně ukončit smlouvu bez udání důvodu. Tato smlouva bude ukončena smazáním Uživatelského účtu.

Druhou smluvní stranu je třeba o ukončení uvědomit elektronicky prostřednictvím Aplikace pomocí tlačítka „smazání mého Účtu“ nebo pomocí zprávy zaslané elektronicky e-mailem nebo písemně doporučenou poštou s doručenkou.

Poskytovatel služby může Smlouvu ukončit písemně bez udání důvodu s 30denní výpovědní lhůtou. Smlouva bude ukončena po uplynutí výpovědní lhůty.

Druhá smluvní strana bude o ukončení informována e-mailem nebo písemně doporučenou poštou s doručenkou.

Poskytovatel služby je povinen smazat Uživatelský účet Uživatele k datu ukončení smlouvy.

11.2. Poskytovatel služby může smlouvu ukončit rovněž s okamžitou platností, aniž by musel hradit náhradu škody (dále jako: okamžité ukončení), v případě, že dojde k níže uvedeným událostem:

- a) Prohlášení nebo jednání Uživatele poškodí dobrou pověst nebo obchodní integritu Poskytovatele služby,
- b) Uživatel nesplní své povinnosti stanovené ve smlouvě (v těchto VOP).

Poskytovatel služby si v případě okamžitého ukončení vyhrazuje právo uplatnit svá práva vyplývající z porušení smlouvy, včetně práva na náhradu škody.

11.3. Poskytovatel služby informuje Uživatele o okamžitém ukončení písemným oznámením zaslaným e-mailem nebo doporučenou poštou s doručenkou. Oznámení a sdělení uvedená v tomto článku musí obsahovat jméno daného Uživatele, důvod pro ukončení, ustanovení VOP, které Uživatel porušil, krátký popis porušujícího jednání a datum, ke kterému bude ukončena platnost smlouvy.

11.4. V případě, že bude Uživatel požadovat, aby Poskytovatel služby vymazal jeho údaje, bude smlouva ukončena k datu přijetí žádosti o výmaz údajů.

11.5. Oznámení o ukončení zaslané e-mailem dle tohoto článku se řídí ustanoveními článku 9 „Elektronické zasílání oznámení.“

12. Vyřizování reklamací, zákaznický servis, poznámky

12.1. Uživatel se se svými stížnostmi může obrátit na Zákaznický servis, a to ústně nebo písemně na kontaktní údaje Zákaznického servisu, jak je uvedeno na <https://molcesko.cz/cz/go/legal/>.

12.2. Pokud Uživatel podá ústní stížnost Zákaznickému servisu, Zákaznický servis stížnost zapíše a předá kopii tohoto záznamu Uživateli, a to buď osobně, nebo ji v případě telefonicky nebo elektronicky podaných stížností doručí Uživateli společně s odpovědí na stížnost.

12.3. Záznam stížnosti musí obsahovat následující informace:

- a) jméno a e-mailovou adresu,
- b) v případě potřeby poštovní adresu Uživatele,
- c) místo, čas a způsob podání stížnosti,
- d) podrobný popis Uživatelovy stížnosti, seznam dokumentů a dalších důkazů předložených zákazníkem,
- e) prohlášení společnosti o stanovisku ke stížnosti Uživatele, pokud je možné stížnost okamžitě prošetřit,
- f) podpisy osoby pořizující záznam a Uživatele, s výjimkou ústních stížností sdělených telefonicky nebo prostřednictvím jiné elektronické komunikační služby,
- g) místo a čas pořízení záznamu stížnosti,
- h) jedinečné identifikační číslo stížnosti v případě ústních stížností sdělených telefonicky nebo prostřednictvím jiné elektronické komunikační služby,

12.4. Poskytovatel služby bude provozovat call centrum, ve kterém se budou zaznamenávat hovory se Zákaznickým servisem, aby mohl Poskytovatel služby v případě sporu se zákazníkem důvěryhodně zrekonstruovat události.

12.5. Poskytovatel služby může hovor ukončit, pokud Uživatel mluví hrubě, používá obscenní výrazy nebo uráží členy zákaznického servisu nebo Poskytovatele služby.

12.6. Poskytovatel služby zašle Uživateli svou odpověď týkající se podstaty stížnosti e-mailem nebo písemně doporučenou poštou s doručenkou do třiceti (30) dnů. Poskytovatel služby musí zamítnutí stížnosti odůvodnit.

12.7. Poskytovatel služby je povinen uchovávat stížnost nebo záznam stížnosti a kopii odpovědi týkající se podstaty stížností po dobu 4 (čtyř) let a předložit je na žádost úřadů provádějících audit těchto položek.

12.8. V případě spotřebitelských sporů, které se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, mohou Uživatelé podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, jímž je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, E-mail: adr@coi.cz, Web: adr.coi.cz

12.9. Uživatel smí Poskytovateli služby zaslat své obecné poznámky prostřednictvím platformy vyhrazené pro Aplikaci v obchodu s aplikacemi a dále prostřednictvím Zákaznického servisu..

13. Ostatní ustanovení

13.1. Vyšší moc

Pokud některá ze smluvních stran není schopná plnit své povinnosti vyplývající z této smlouvy z důvodů, které nelze přičíst žádné Smluvní straně (vyšší moc), nepovažuje se to za porušení. Mezi zásahy vyšší moci patří všechny nepředvídané události, kterým není v lidské moci

zabránit (např. válka, zemětřesení, záplavy, požár, teroristický útok apod.), které nezávisí na vůli Smluvních stran a přímo brání dané smluvní straně plnit své smluvní povinnosti.

13.2. Smluvní strany se dohodly, že všechny záležitosti upravené touto Smlouvou – včetně otázky platnosti smlouvy, smluvních ustanovení, prohlášení, závazků a povinností – budou vyřešeny uplatněním českých právních předpisů.

13.3. Služby sjednané touto smlouvou nemohou požadovat třetí strany, kterým k tomu v této smlouvě nejsou výslovně udělena práva.

13.4. Poskytovatel služby může smlouvu nebo její konkrétní části nebo určitá práva a povinnosti převést na třetí stranu, pokud to předem písemně oznámí Uživateli. Uživatel s tímto převodem neodvolatelně souhlasí přijetím těchto VOP. Souhlas nabude účinnosti oznámením o převodu smlouvy.

13.5. Smluvní strany se pokusí vyřešit všechny spory týkající se této Smlouvy smírnou cestou. Spory, které se nepodaří vyřešit smírnou cestou, budou vyřešeny příslušným soudem s věcnou příslušností podle platného občanského soudního řádu.

13.6. Výše uvedené přílohy tvoří nedílnou součást smlouvy.

13.7. Tyto VOP jsou účinné od _____.

Příloha č. 1: Oznámení o ochraně osobních údajů v souvislosti se zpracováním určitých osobních údajů získaných v průběhu používání aplikace „MOL Go“

Informace o zpracování osobních údajů je dostupné na následujícím odkaze :

<https://molcesko.cz/cz/go/legal/>